

PROGRAMA DE ORIENTAÇÃO E DEFESA  
AO INVESTIDOR (PRODIN)

# ATENDIMENTO AO PÚBLICO

BOLETIM SEMESTRAL: 1º SEMESTRE 2010



**CVM**

*Comissão de Valores Mobiliários*

*Superintendência de Proteção e Orientação aos Investidores*

Desde 1977, a CVM dispõe de área de atendimento e orientação aos investidores. Em 1998, foi instituído o Programa de Orientação e Defesa do Investidor (PRODIN), sob responsabilidade da Superintendência de Proteção e Orientação a Investidores (SOI), para operar o serviço de atendimento ao público e realizar ações de informação e educação de investidores.

O quadro a seguir evidencia o resultado dos atendimentos do PRODIN, por meio dos diversos canais de atendimento (centros de consulta, correspondências, ligações telefônicas e atendimentos pessoais, Central 0800 e o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, disponível no site da CVM). Nas demandas em que há necessidade de aprofundamento do exame do caso é aberto um Processo Administrativo. Em 2009, foi necessário envolver outra Superintendência da CVM em 17% dos processos abertos, porcentual que está em 21%, no primeiro semestre de 2010.

Das 28.932 demandas recebidas (consultas, reclamações e denúncias) foi necessária a abertura de processo em apenas 457 casos, dos quais 282 provenientes de atendimentos efetuados pela Internet (SAC).

A atuação educacional contempla diferentes iniciativas da CVM ou em conjunto com diversas entidades representativas do mercado de valores mobiliários, por meio do Comitê Consultivo de Educação, dentre as quais: publicações (19.642 distribuídas no semestre), palestras, seminários, capacitação de professores universitários, convênios com entidades de ensino, encontros com investidores, concursos de monografia, Prêmio Imprensa e programas para grupos específicos e sites de educação ([www.portaldoinvestidor.gov.br](http://www.portaldoinvestidor.gov.br)). Para atualização sobre essas iniciativas e novidades da CVM, veja o perfil CVM Educacional no Twitter: <http://twitter.com/CVMEducacional>.

#### QUADRO 1:

ATENDIMENTO	2005	2006	2007	2008	2009	2010 (1º semestre)
Pessoal	1.759	2.537	2.571	2.597	1.744	862
Telefônico	8.177	9.878	10.158	8.821	8.316	3.821
Processos	1.319	1.210	1.420	1.336	1.143	457
Cartas 157	2.839	104	142	50	23	14
Central 0800	158.579	30.200	35.410	20.988	17.995	18.489
SAC	23.586	12.625	12.804	12.437	19.458	5.280
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>196.259</b>	<b>56.554</b>	<b>62.505</b>	<b>46.229</b>	<b>48.679</b>	<b>28.932</b>
Cartilhas	38.987	120.526	96.636	57.714	77.695	19.642
<b>TOTAL</b>	<b>235.246</b>	<b>177.080</b>	<b>159.141</b>	<b>103.943</b>	<b>126.374</b>	<b>48.574</b>

#### RANKINGS DE ATENDIMENTO:

ATENÇÃO: Os rankings demonstrados a seguir foram elaborados a partir da parcela das reclamações e denúncias recebidas pelo protocolo desta Comissão (ou por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC) que resultaram na abertura de processo administrativo. Esse total não reflete a opinião a CVM sobre a procedência de cada demanda nem a qualidade dos serviços prestados pelos participantes de mercado (para melhores informações, vide nota técnica).

## 1. RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS EM PROCESSOS ABERTOS DECORRENTES DE DENÚNCIA E DE RECLAMAÇÕES DE INVESTIDORES:

QUADRO 2:

ASSUNTO	PROCESSOS POR PERÍODO			
	1º Semestre 2010	%*	2008 a 2009	%*
Negociações com Valores Mobiliários	139	35,73	801	35,92
Fundo de Investimento	59	15,17	351	15,74
Posição Acionária	42	10,80	235	10,54
Demora na Transferência de Ações	29	7,46	79	3,54
Ofertas Irregulares	20	5,14	95	4,26
Medidas Adotadas por Controlador e/ou Administrador de Companhia	13	3,34	54	2,42

\* Percentual calculado em relação ao total de processos de reclamação e denúncia abertos no período.

No período em questão, conforme demonstrado no Quadro 2, o tema que gerou maior número de processos foram os serviços prestados por instituições que integram o sistema de distribuição de valores mobiliários. As reclamações abrangem problemas decorrentes do funcionamento de sistemas de homebroker e falhas na execução de ordens, havendo casos em que se aponta a realização de operações sem o conhecimento do investidor.

Destacaram-se, também, reclamações relativas a fundos de investimento, algumas envolvendo questionamentos sobre a rentabilidade auferida, em face da política de investimentos. Há alegações de dificuldades na localização de saldos de investimento, normalmente quando envolvem aplicações em Fundo 157. Durante o período recebemos, ainda, questionamentos acerca dos procedimentos adotados pelo administrador em Assembléias de cotistas.

No que se refere ao assunto posição acionária, as demandas, em quase sua totalidade, trataram de reclamações quanto a operações de grupamento, em função de dúvidas ou discordâncias quanto à evolução da quantidade de ações detidas pelo investidor. Em número menor, recebemos questionamentos relativos a ações oriundas de planos de expansão de telefonia.

A demora na transferência de ativos entre instituições prestadoras de serviço de custódia e de ações escriturais ocupou o quarto lugar.

No que concerne a ofertas irregulares, foram expedidos alertas ao mercado sobre o exercício da atividade sem o devido credenciamento nesta Comissão e, no caso dos contratos FOREX houve, também, a comunicação da CVM à IOSCO (Organização Internacional das Comissões de Valores), em face da oferta ser dirigida a residentes no Brasil mas sem a participação de entidades autorizadas.

Medidas adotadas por controlador ou por administradores de companhia foram objeto de demandas de investidores em face de reestruturações societárias e procedimentos na divulgação de fatos relevantes e dados financeiros.

## 2. RANKING DOS PARTICIPANTES MAIS RECLAMADOS EM PROCESSOS ABERTOS DECORRENTES DE DENÚNCIA E DE RECLAMAÇÕES DE INVESTIDORES:

QUADRO 3:

PARTICIPANTE	PROCESSOS POR PERÍODO			
	Janeiro a Junho de 2010	%*	2008 a 2009	%*
TOV CCTVM LTDA	36	9,25	69	3,09
CONGLOMERADO BANCO DO BRASIL <sup>(1)</sup>	33	8,48	170	7,62
CONGLOMERADO BRADESCO <sup>(2)</sup>	29	7,46	222	9,96
CONGLOMERADO ITAÚ-UNIBANCO <sup>(3)</sup>	19	4,88	240	10,76
CONGLOMERADO SANTANDER (BRASIL) <sup>(4)</sup>	16	4,11	148	6,64
SENSO CTVM S/A	13	3,34	1	0,04
ÁGORA CTVM S/A	12	3,08	82	3,68
UM INVESTIMENTOS S/A CTVM	10	2,57	31	1,17
BNY MELLON SERVICOS FINANCEIROS DTVM S.A.	9	2,31	11	0,49
CONGLOMERADO BANIF <sup>(5)</sup>	9	2,31	50	2,24

\* Percentual calculado em relação ao total de processos de reclamação e denúncia abertos no período.

(1) BB BANCO DE INVESTIMENTO S.A.: 12 + BANCO DO BRASIL S.A.: 19 + BB GESTÃO DE RECURSOS DTVM: 2

(2) BANCO BRADESCO S/A: 25 + BRADESCO S/A CTVM: 4.

(3) ITAU UNIBANCO S/A: 7 + ITAU CV S.A.: 3 + BANCO ITAUCARD S/A: 3 + UNIBANCO UNIÃO DE BANCOS BRASILEIROS S/A: 3 + UNIBANCO INVESTSHOP CVMC S/A: 2 + ITAÚSA INVESTIMENTOS ITAÚ S/A: 1.

(4) SANTANDER S.A. CCT: 4 + SANTANDER BRASIL ASSET MANAGEMENT DTVM: 3 + BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A: 4 + BANCO ABN AMRO REAL S/A: 3 + ABN AMRO REAL CCVM: 1 + SANTANDER ASSET MANAGEMENT DTVM: 1.

(5) BANIF CORRETORA DE VALORES E CÂMBIO S/A: 8 + BANIF BANCO DE INVESTIMENTO (BRASIL) S/A: 1.

QUADRO 4:

DETALHAMENTO DOS CONGLOMERADOS					
TIPO DE SERVIÇO PRESTADO	BANCO DO BRASIL	BRADESCO	ITAÚ UNIBANCO	SANTANDER	BANIF
Distribuição do MVM <sup>(1)</sup>	14	5	7	7	8
Ações Escriturais	6	4	1	1	0
Companhia Aberta	10	2	2	3	0
Custódia de Valores Mobiliários	1	3	1	0	1
Administração de Carteira	2	15	8	5	0
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>9</b>

(1) Reclamações relativas a ofertas públicas e a intermediação no mercado de valores mobiliários (MVM).

## NOTA TÉCNICA:

- Processo instaurado é aquele que foi aberto no período de referência, não importando sua conclusão ou não no período. As demais demandas foram respondidas quando do atendimento.
- Quando da abertura do processo, o participante cadastrado como reclamado é o foi nominado pelo reclamante, podendo ser posteriormente alterado por esta Comissão durante a apuração da questão.
- No Quadro 1, para evitar dupla contagem, o total do SAC (5.280) não inclui as mensagens que resultaram em processos (282).
- Na elaboração dos rankings não foram considerados o número dos clientes ou o patrimônio dos participantes reclamados.
- Pelo site da CVM, no link "Consulta a Processos", em Acesso Rápido, pode-se ter acesso ao andamento de processos administrativos, dentre outros, os de consulta e reclamação de investidores. Para realização da pesquisa, deverá ser indicado o participante do mercado. Para elaboração do ranking, além da necessidade de pesquisa a todos os participantes, será necessário reunir os conglomerados, assim como considerar eventuais transformações societárias e mudanças de denominação social ocorridas após a abertura de cada processo.